

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK
DI SURABAYA**

T E S I S

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Studi Magister Manajemen



Oleh :

WIWIK YUNianti
2013611103

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2016**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK
DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

WIWIK YUNianti
2013611103

Tesis ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 26 September 2016


Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi, M.M

TESIS

PENGARUH KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK DI SURABAYA

Disusun oleh

WIWIK YUNIANTI

2013611103

Dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan Lulus Ujian Tesis
pada tanggal 26 September 2016

Tim Penguji

Ketua : Dr. Basuki Rachmad, S.E., M.M.

Sekretaris : Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi, M.M.

Anggota : Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.

Dr. Dra.Ec. Sri Haryati, M.M.



PENGESAHAN TESIS

Nama : Wiwik Yuniarti
Tempat Tanggal Lahir : Surabaya, 1 Juni 1971
NIM : 2013611103
Program Pendidikan : Program Pascasarjana (Magister Manajemen)
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking*
Terhadap Kepuasan Nasabah Bank di
Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing

Tanggal : 26 September 2016


Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi, M.M

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Tanggal :


Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi, M.M

KATA PENGANTAR

Syukur atas kehadiran Allah SWT serta terucap Alhamdulillah, karena hanya dengan Rahmat dan Hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis ini, yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Di Surabaya**”. Dalam penulisan tesis ini penulis telah banyak menerima bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak hingga dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr.Lutfi, SE.M.Fin. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang memberikan banyak bimbingan, saran, dan pengarahan mulai awal proposal hingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ibu Dr.Muazaroh, SE,MT. selaku dosen wali yang telah memberikan arahan selama penulis menuntut ilmu di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
4. Bapak dan Ibu dosen beserta civitas akademika STIE Perbanas Surabaya yang telah mendidik dan memeberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan serta staf pepustakaan dan karyawan STIE Perbanas Surabaya.

5. Orang tua, keluarga dan teman-teman yang selalu memberi semangat sehingga tesis ini selesai dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak yang berguna untuk perbaikan tesis ini.

Surabaya, 26 September 2016

Penulis



Allah,

Tidak ada Tuhan (yang berhak disembah) melainkan Dia Yang Hidup kekal lagi terus menerus mengurus (makhluk-Nya); tidak mengantuk dan tidak tidur. Kepunyaan-Nya apa yang ada di langit dan di bumi.

Tiada yang dapat memberi syafa'at di sisi Allah tanpa ijin-Nya. Allah mengetahui apa-apa yang dihadapan mereka dan di belakang mereka, dan mereka tidak mengetahui apa-apa dari ilmu Allah melainkan apa yang dikehendaki-Nya.

Kursi Allah meliputi langit dan bumi. Dan Allah tidak merasa berat memelihara keduanya, dan Allah Maha Tinggi lagi Maha Besar.

(QS : Al-Baqarah : 255)



DAFTAR ISI

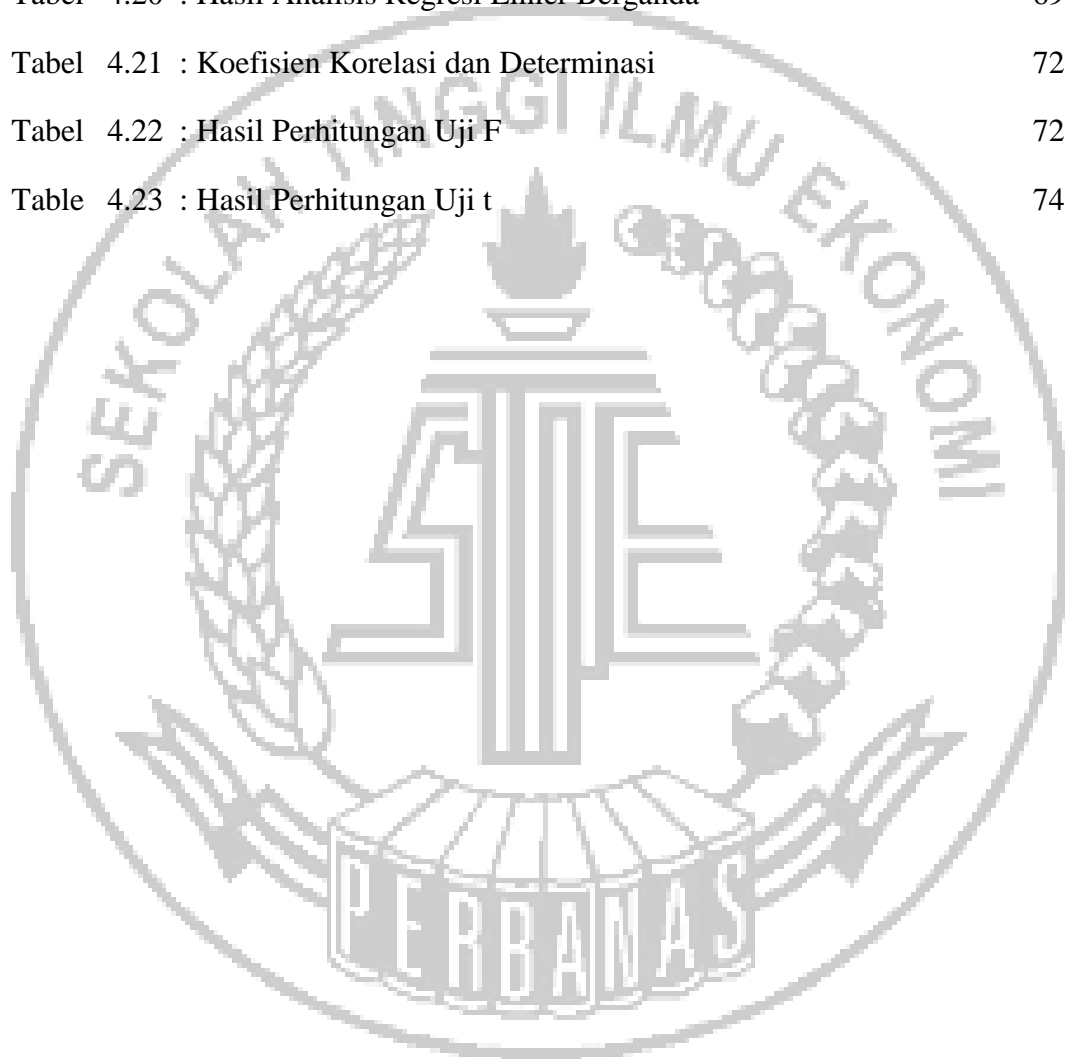
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TESIS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan Tesis	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.1.1 Vijay M. Kumbhar (2011)	11
2.1.2 Simon Gyasi Nimako, Nana Kwame Gyamfi, Abdil Mumuni Moro Wandaogou (2013).....	12
2.1.3 Rangsang Nochai and Titida Nochai (2013)	13
2.1.4 S. Fatemeh Sakhaei, Ahmad J. Afshari, dan Ezzatollah Esmaili (2014).....	14
2.1.5 Geeta Sharma, Surendra Malviya (2013)	14
2.2 Landasan Teori	17
2.2.1 Kualitas Layanan	17
2.2.2 <i>Internet Banking</i>	19
2.2.3 Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i>	21
2.2.4 Kepuasan Nasabah.....	22
2.2.5 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	23
2.2.6 Pengaruh Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	25
2.3 Kerangka Pemikiran	27
2.4 Hipotesis Penelitian	28
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan penelitian.....	30
3.2 Batasan Penelitian	30
3.3 Identifikasi Variabel	31

3.4.1	Definisi Operasional	31
3.4.2	Pengukuran Variabel	35
3.4.3	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.5	Data dan Metode Pengumpulan Data	38
3.6	Teknik Analisis Data	40
3.6.1	Uji Validitas.....	40
3.6.2	Uji Reliabilitas	41
3.6.3	Analisis Statistik	42
3.6.4	Uji Asumsi Klasik	42
3.7	Uji Hipotesis.....	45
3.7.1	Uji Signifikan Simultan (Uji F)	45
3.7.2	Uji Parsial (Uji t)	46
3.7.3	Koefisien Determinasi (R^2)	46
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Subyek Penelitian	47
4.2	Hasil Penelitian	52
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	52
4.2.2	Analisis Deskriptif.....	58
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	64
4.2.4	Persamaan Regresi Linier Berganda.....	68
4.2.5	Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi Simultan (R^2)	71
4.2.6	Uji F.....	72
4.2.7	Uji t.....	74
4.3	Pembahasan	80
BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan	89
5.2	Keterbatasan Penelitian	90
5.3	Saran	91
DAFTAR RUJUKAN		

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	: Pengguna Internet Di Indonesia	2
Tabel 1.2	: Bank Penyedia Layanan <i>Internet Banking</i>	3
Tabel 2.1	: Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang	16
Tabel 3.1	: Interval Kelas	36
Tabel 3.2	: Kisi-Kisi Pertanyaan	39
Tabel 3.3	: Tabel Durbin Watson	43
Tabel 4.1	: Deskripsi Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2	: Deskripsi Umur Responden	48
Tabel 4.3	: Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden	48
Tabel 4.4	: Deskripsi Pekerjaan Responden	49
Tabel 4.5	: Deskripsi Lama Waktu Menggunakan <i>Internet Banking</i>	50
Tabel 4.6	: Deskripsi Frekuensi Penggunaan Layanan <i>Internet Banking</i>	50
Tabel 4.7	: Deskripsi Fasilitas <i>Internet Banking</i> yang sering digunakan	51
Tabel 4.8	: Uji Validitas	52
Tabel 4.9	: Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.10	: Tanggapan Responden Untuk Variabel <i>Reliability</i> (X ₁)	58
Tabel 4.11	: Tanggapan Responden Untuk Variabel <i>Efficiency</i> (X ₂)	59
Tabel 4.12	: Tanggapan Responden Untuk Variabel <i>Responsiveness</i> (X ₃)	60
Tabel 4.13	: Tanggapan Responden Untuk Variabel <i>Privacy/Security</i> (X ₄)	61
Tabel 4.14	: Tanggapan Responden Untuk Variabel <i>Website Design</i> (X ₅)	62
Tabel 4.15	: Tanggapan Responden Untuk Variabel <i>Easy to Use</i> (X ₆)	63

Tabel 4.16 : Tanggapan Responden tentang Variabel Kepuasan Nasabah	64
Tabel 4.17 : Multikolinieritas Dengan VIF	65
Tabel 4.18 : Hasil Nilai Durbin – Watson	66
Tabel 4.19 : Hasil Uji Normalitas	68
Tabel 4.20 : Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	69
Tabel 4.21 : Koefisien Korelasi dan Determinasi	72
Tabel 4.22 : Hasil Perhitungan Uji F	72
Table 4.23 : Hasil Perhitungan Uji t	74



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 : Frekuensi Akses <i>Internet Banking</i>	4
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	27
Gambar 4.1 : Scatter Plot Uji Heterokedastisitas	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Tabulasi Data

Lampiran 3 : Statistik Deskriptif

Lampiran 4 : Uji Validitas

Lampiran 5 : Uji Reliabilitas

Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7 : Analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran 8 : Tabel F

Lampiran 9 : Tabel t

Lampiran 10 : Jadwal Penulisan Tesis

Lampiran 11 : Surat Pernyataan



ABSTRAK

Teknologi informasi yang mengalami perkembangan signifikan sehingga dapat mempengaruhi pola kehidupan dan cara berkomunikasi manusia di era global ini adalah teknologi informasi yang dikenal sebagai *internet*. Salah satu bentuk aplikasi TUK yang banyak digunakan oleh perbankan adalah perbankan elektronik (*E-banking*) atau *E-banking* yang juga dikenal dengan istilah *internet banking*. Melalui *e-banking* nasabah dapat melakukan transaksi, pembayaran, dan transaksi lainnya melalui *internet* dengan *website* milik bank yang dilengkapi sistem keamanan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh kualitas layanan *internet banking* yang meliputi *reliability*, *efficiency*, *responsiveness*, *privacy/security*, *website design*, *easy to use* pada bank-bank penyedia jasa layanan *internet banking* secara serempak dan parsial terhadap kepuasan pada nasabah bank di Surabaya.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan rancangan penelitian yang bersifat *causal research*. Data diambil secara *cross-sectional*. Populasi adalah nasabah dari Bank Mandiri, Bank BNI, Bank CIMB Niaga dan Bank Mega di Surabaya yang menggunakan layanan *internet banking* dengan sampel yang berjumlah 150 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu adalah *judgement sampling*. Teknis analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan Regresi Linier Berganda dengan pengolahan data menggunakan SPSS Statistik 19.0.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas layanan *internet banking* yang meliputi *reliability*, *efficiency*, *responsiveness*, *privacy/security*, *website design*, *easy to use* pada bank-bank penyedia layanan *internet banking* secara serempak dan parsial atau individu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pada nasabah bank di Surabaya.

Kata Kunci : Reliability, Efficiency, Responsiveness, Privacy/Security, Website Design, Easy to Use, Kepuasan